

コールセンター運營業務委託仕様書

この仕様書は、鎌倉市（以下「発注者」という。）が発注する業務に関して、受注者が当該業務を履行するために必要な事項を定めるものとする。

1 事業名

コールセンター運營業務

2 業務目的

本市では、市民等からの電話による問合せが日々寄せられており、現在代表電話への問合せについては、電話交換手に対応しているが、定型的な問合せも含め、全て各課に転送されている状況であり、各課への直通電話も含め、電話対応における職員の業務負担が増加している。また、適切な部署へ転送されない場合には、再振り分けの手間やクレーム発生の原因にもなっている。

本業務は、市民等からの多種多様な問合せに対し、FAQを参照しながら、受注者のオペレーターが電話での一次対応等を行うコールセンターを構築し、その運用を行うことで、市民サービス（対応の迅速化や統一化等）及び職員の業務効率化（事務ミス軽減や窓口・相談対応の充実等）を図ることを目的とする。

3 業務期間

(1) コールセンターの構築期間

契約締結日から令和7年（2025年）1月31日まで

(2) コールセンターの運営期間

令和7年（2025年）2月1日から令和8年（2026年）6月30日まで

4 業務対象課と導入スケジュール（予定）

下記のとおり、2課から開始し、10課まで拡大する段階的導入を行うものとする。

(1) 令和7年（2025年）2月1日から同年6月30日まで

市民課、環境センター（今泉クリーンセンター（ごみ減量対策課を含む））

※環境センターとごみ減量対策課は問合せ内容が類似しているため1課分とする

※この間、残りの8課はFAQ作成等の準備期間とする

(2) 令和7年（2025年）7月1日から令和8年（2026年）6月30日まで

市民課、環境センター（今泉クリーンセンター（ごみ減量対策課を含む））に加え、8課へ追加導入する。

（追加導入を行う8課の想定）

保険年金課、生活福祉課、市民健康課、障害福祉課、介護保険課、保育課、納税課、市民税課

5 業務内容

本業務の内容は、次のとおりとし、発注者と十分に打合せを行った上で実施すること。

(1) 委託業務全体計画及びスケジュールの作成

受託者は、本契約締結後速やかに、本業務を円滑に推進するため、コールセンター設置にあたっての設計・構築・試験運用などをまとめた作業計画書を作成し、本市に提出すること。

また、構築作業着手前に、設置準備期間の全体スケジュール・作業別スケジュール、作業体制図、要員のスキルが分かる資料等を合わせて本市に提出すること。

(2) コールセンター構築業務

- ア 運営拠点の準備と環境整備
- イ 電話基盤、ネットワーク等の構築
- ウ 機器の調達、システムの構築
- エ 問合せ対応を行うオペレーター等の採用、研修及び教育
- オ その他、コールセンターの運営に必要な準備

(3) コールセンター運營業務

- ア 対応要員等の配置
- イ 問合せの受付と回答及び関係所管課等への転送（電話交換業務を含む）
- ウ 意見・要望等の受付
- エ 対応内容の記録
- オ オペレーターへの研修や指導
- カ その他、コールセンターを適正に運営するために必要な業務

なお、問い合わせに対しては、FAQ、外部公開サイト、市が提供する資料等に基づいて可能な限り受注者にて回答すること。

また業務対象課の問合せ対応について、コールセンターでの回答範囲に関する効率的な提案があった場合には、原則として契約金額の範囲内において、本市と受注者の協議の上で可能な範囲で業務の仕様を変更できるものとする。

(4) システム等の構築、データ更新及び運用保守業務

- ア 対応履歴管理システム等の構築及びデータ更新（対応記録データの更新等）
- イ FAQシステム等の構築及びデータ更新（新規FAQの追加、既存FAQの更新等）
- ウ 職員との連携システムの構築及びデータ更新（エスカレーション情報の更新等）
- エ 職員検索システム等の構築及びデータ更新（市の組織変更、人事異動等に伴う更新）
- オ IVRの設定変更（イベント開催や不測事象の案内、コールフローの変更等）
- カ システム運用保守業務

(5) 定期報告業務

コールセンターの運営状況について、日次報告書・週次報告書・月次報告書を作成し、説明・報告すること。報告にあたっては、市民サービス向上のための改善提案を必ず含

めるものとする。

報告内容については、入電数・応答数（応答率）・呼損（放棄）数・一次完結数（完結率）・一次対応数（対応率）・即応率・平均通話時間（コールセンター完結／職員取次）・カテゴリ別問合せ件数・職員及び利用者満足度を含むものとし、その他必要事項については、発注者及び受注者で協議の上、決定するものとする。

（6）業務管理

ア 定例会開催

発注者及び受注者は、業務実績等の報告、業務運営上の課題の整理、業務改善及び企画、提案等を行うため、定例会を原則として月1回以上は開催するものとする。また、発注者及び受注者は、業務運営上その他必要があると認めるときは、随時定例会を開催することができるものとする。

イ 定例会の議事録作成

受注者は、定例会の開催後、速やかに議事録を作成し、発注者へ提出すること。

6 運営時間

（1）月曜日から金曜日まで（祝日以外）

午前8時30分から午後5時まで（ただし、環境センターは午前8時15分から）

（2）月曜日から金曜日まで（祝日）

午前8時15分から午後5時まで（環境センターのみ）

ただし、不可抗力その他やむを得ない事由により、上記運営時間での運営が困難になった場合、本市と受注者は、運営時間の変更等について協議するものとする。その結果、運営時間の変更が必要と判断した場合、本市は受注者と合意のうえで運営時間の変更を行うことができるものとする。

7 問合せ対応範囲

- （1）本市の各種行政手続きや届出に関する事
- （2）本市のごみの分別方法等に関する事
- （3）本市で開催されるイベント・講座等の催しに関する事
- （4）本市で開催されるイベント・講座等の受付
- （5）本市への意見、要望、苦情等の受付
- （6）その他、市政情報全般に関する事

8 受付電話番号、通信回線、利用料金

（1）受付電話番号

ア 利用者からの問い合わせ等の受け付けを行う電話番号は、次のとおりとする。

市代表番号（0467-23-3000）（市交換手からの手動転送）及び各課所有の直通番号（対象番号は別途各課との協議により決定）（自動転送）

イ 本市の指定するイベント等について、イベント開催案内用専用ダイヤルなど、8(1)アとは別に番号を設けて運用をすること。ただし、同一日において最低8件以上のイベントに対応し、それぞれ開催、中止、順延などの最低10種以上の開催情報等のアナウンス設定が可能な機能及び拡張性を有するとともに、本市の指示に従い速やかに設定の変更、削除が行えること。この場合の電話番号及び運用方法等については、事前に本市と協議のうえ決定するものとする。

ウ コールセンターからの番号発信については、8(1)ア以外の番号から発信しても差し支えないものとする。ただし、この場合は事前に本市へ当該番号を提示し運用方法等も含め、承諾を得ること。

(2) 通信回線の取り扱い

ア 電話回線の設置にあたっては、受注者は、本市とコールセンターの間で通話料金が課金されない仕組み（グループ化など）を提案し、回線キャリアや回線の種類、名義について、本市と協議し敷設すること。また、グループ化などの仕組みを構築するために、コールセンターへ本市名義の回線を設置することに同意すること。

イ 8(2)アの仕組み構築にあたり、内線電話（本庁舎の電話交換機の配下）に転送できる仕組み（内線転送または付加番号ダイヤルイン方式）を構築する場合は、本庁舎電話交換機（メーカー名：日立製作所、機種名：CX-01L）の設計及び設定、接続試験等について、別途本市と本庁舎電話交換機の保守事業者との協議に基づき実施するものとする。

ウ 受付電話番号の引き込み先は、本市市役所本庁舎内とする。ただし、受注者の提案において、利用者及び本市にとって利点があると判断される場合においては、本市の承諾を得たうえで別の場所とすることを妨げないものとする。

(3) 利用料金及び通信料金

ア コールセンターの利用料金は、無料とする。（通話料金以外の料金を利用者に求めないこと）ただし、利用者が受付番号の引き込み先へ電話を利用する際に生じる通信料金は利用者が負担するものとする。

イ 受付電話番号の引き込み先からコールセンターの運営場所に要する転送及びコールセンターから他の電話へ転送する際に通信料金が生じる場合は、受注者が負担するものとする。なお、この負担に伴う支払い方法については、別途本市と協議するものとする。

9 対応言語

対応言語は、日本語または英語とし、利用者の言語に合わせて対応すること。なお、通訳を含めた3者間通話での対応も可能とする。

ただし、受注者の提案によってその他の言語の対応が行える場合においては、本市と協議のうえ対応可能な言語を決定し、運用を行うものとする。

10 サービス品質要件

コールセンター運営にあたって一定基準の品質を確保するため、受注者は次に示すサービス指標の目標値を達成するよう誠実に努めなければならない。

ただし、音声ガイダンスを設定したイベントに関する入電は除く。

指標名	目標値	定義（計算式）
応答率	月平均 90%以上	着信した電話に対して応答した割合 $\frac{\text{応答件数}}{\text{着信件数}} \times 100$
一次完結率	月平均 40%以上	応対した電話に対して利用者の質問にコールセンターにて対応完結した件数の割合 $\frac{\text{対応完結件数}}{\text{応答件数}} \times 100$ (※1) 詳細は欄外に補足
一次対応率	月平均 95%以上	応答した電話のうち、事前にFAQ等で対応方法を取り決めた問合せについて、取り決め通りにコールセンターで一次対応した件数の割合 $\frac{\text{一次対応件数}}{\text{事前にFAQ等で対応方法を取り決めた問合せ件数}} \times 100$ (※2) 詳細は欄外に補足
即応率	月平均 90%以上	応答した電話に対して3コール以内（10秒以内）に対応した割合 $\frac{\text{時間内応答件数}}{\text{応答件数}} \times 100$ ただし、混雑ガイダンス中の時間は除く
職員満足度	80点以上 (100満点)	市の職員からみたコールセンターの対応品質及び運営要件の遵守状況に対する評価 内容詳細は、提案内容をもとに、別途協議する
利用者満足度	80点以上 (100満点)	市民からみたコールセンターの対応品質に対する評価 内容詳細は、提案内容をもとに、別途協議する

(※1) 一次完結率について補足

応答した問合せに対して、各所管課へエスカレーションせずに回答した問合せの割合

[計算式] (オペレーターによる一次完結件数) / (応答件数) × 100

[補足事項] (応答件数) = (応答した件数 - 職員からの電話・その他※)

※その他：営業電話、間違い電話、ワン切り等

<一次完結件数に含めるもの>

- ・ 完了：FAQ やWebサイト等を参照して対応が全て完了した案件

(※2) 一次対応率について補足

事前に対応方法を取り決めた問合せに対して、決められた通りに対応した問合せの割合

<一次対応件数に含めるもの>

- ・ 完了：FAQやWebサイト等を参照して対応が全て完了した案件
- ・ 取次：内線番号指定、職員指定及び組織指定（課、担当等）
- ・ 転送：FAQ等の記載指示により関係所管へ転送した案件
→FAQやWebサイト等に情報があるが、確認することができず、または判断に迷い、職員へ対応依頼のために転送した案件は除く。

1.1 運営施設・設備要件（データセンター含む）

（1）運営場所

- ア コールセンターの運営場所は、日本国内とし受注者が用意すること。
- イ 電話受付業務を行う運営場所は、原則、1箇所（2箇所以上の場合は、発注者と事前に協議を行うこと）とする。ただし、災害時等におけるBCP（事業継続計画）対策として、別拠点または複数拠点において、臨時的または一時的な運用体制（業務継続）を確保すること。
- ウ 本業務は個人情報を取り扱う可能性があるため、1.1（1）アのコールセンターでのみ運用を行うこと。

（2）建物要件

- ア 昭和56年の「新耐震基準」適合の鉄筋コンクリート造の建築物であること。
- イ コールセンターの運営時間中は、法定点検等の定期的なメンテナンスや計画停電、落雷による緊急の停電などの影響を受けることなく業務が継続できるよう、無停電電源装置や自家発電装置などの設置により必要な電源供給が行えること。ただし、災害時等における臨時的な対応として、別拠点または複数拠点での継続的な運営が可能な場合においては、この限りではない。
- ウ 電気設備、セキュリティ設備、空調設備、防火・防水設備、水没・避雷対策設備が備えられ、適切に運用・管理されていること。

（3）業務スペース

- ア 外部からの騒音や室内の反響音が対応業務の妨げにならないよう、防音に配慮した設備環境であること。
- イ 各種資料やマニュアル等を補完できる書庫を用意すること。
- ウ 必要な機器類等に見合った電源を確保すること。
- エ 業務を行うために十分な什器及び事務用品などを備えていること。また、市内全域の詳細な場所が確認できるようにすること。
- オ 対応時に一時的に記録したメモ等を破棄するため、シュレッダーなどを用意すること。
- カ 一定水準の湿度及び温度で管理し、適切な採光又は照明を行い、対応要員の職場環境に配慮されていること。
- キ オペレーター席は、お互いの声が反響して対応業務の妨げにならないよう、座席ご

とにパーテーションを設けること。

ク 打ち合わせ等を行うための会議室、休憩室を備えていること。

ケ 業務スペース以外にコールセンターの要員に見合った数の私物管理用施錠ロッカーを用意すること。

(4) 必要席数

「(別紙1) 鎌倉市庁舎入電実績 (R3.4-R6.10)」及び「(別紙2) 対象10課における通話時間実績」「(別紙3) 【市民課】コールセンター実証実験報告書」「(別紙4) 【環境センター】コールセンター実証実験報告書」を参考に、本運営期間における電話の受付件数を想定し、「10 サービス品質要件」に示すサービス指標の目標値を確保するために必要なマネージャー、スーパーバイザー、オペレーター等の各要員に対応できる席数を確保すること。なお、各要員については、以下経験等の基準を満たす者とする。

ア マネージャー

全庁を対象とした総合コールセンター業務の管理経験と高度な知見を有し、適切な業務管理運営にマネジメント経験が3年以上あること。

イ スーパーバイザー

全庁を対象とした総合コールセンター業務の問合せ等全般への回答、受付内容の各種システム登録、苦情対応などを総合的に行うスーパーバイザーとしての従事経験が1年以上あること。

ウ オペレーター

業務を行うために必要とされる能力（基本的な電話応答スキル、業務フロー理解、エスカレーションフローの理解等）を有し、一般常識を持ち、対応マナーに優れていること。

(5) 施設・設備等におけるセキュリティ対策

ア 業務スペース（オペレーター等の対応要員が利用者からの受付業務を行う場所）は、部外者の不正な侵入等を防止するため、カードシステム等による入退室管理が行われること。

イ サーバルームは、関係者以外の入室を禁止するための認証設備を備えること。

ウ 業務スペースにカバンや携帯電話などの私物が持ち込めないよう、措置を講じること。

(6) システム構築における要件

本業務の中で構築するシステムについては、次に示す2つのシステムから構成される。なお、システムは全庁への導入拡大を見越したものとすること。

ア 問合せ者からのあらゆる問合せを管理する対応履歴管理システムを準備し、入電状況や内容に関する分析が可能であること。

イ 利用者からの問合せに対応する際に必要なFAQ、職員へのエスカレーション内容、データベース（組織図や職員配置等）等情報を、オペレーター及び本市職員が相互で閲覧が可能であること。

(7) インフラ要件

「1.1 (6) システム構築における要件」のシステムは、万全のセキュリティ対策を講じることとし、サーバーは受注者のセンター内に設置するオンプレミス型、外部データセンターを用いるクラウド型のいずれも可とする。

ただし、クラウドサービスを利用する場合は、「(別紙5) 鎌倉市外部サービス利用基準」の要件を満たすこと。

1.2 情報セキュリティ要件

(1) 受注者の要件

個人情報や企業情報などの情報セキュリティについて、公的な認定機関により認定された管理システム (ISO27001 またはプライバシーマーク等) を有すること。また、過去3年間に於いて、重大かつ意図的な大量の個人情報漏洩事故 (不正目的で故意に行われた漏洩事象や1,000件を超える漏洩事象) を発生させていないこと。

ただし、複数事業者が共同で受託する共同事業体の場合においては、すべての事業者が有すること。

なお、本業務の運営期間中において、当該認定の取り消し、一時停止などの処分を受けた場合においては、本市と協議のうえ、必要な措置を講じるものとする。

(2) セキュリティ対策

ア 社内ルールや法令遵守 (コンプライアンス) の仕組みが整備され、コールセンターで扱うすべての情報に関して、紛失、改ざん、破壊、漏洩などが行われないよう十分な情報セキュリティ対策が継続して管理されていること。

イ 本業務で使用するサーバー及びネットワーク機器等は、外部からの不正アクセスや攻撃、情報漏洩等に関して十分な安全対策が講じられていること。

ウ データベースシステムのログイン時のID及びパスワードの管理が実施されていること。

エ 上記のセキュリティ対策の安全性の確保について、定期的な確認が行われていること。また、市から指示があった場合、その状況を報告すること。

オ 電子媒体でやり取りするプログラム、データについては、市と同様、受注者においても最新のパターンファイルによりウイルスチェックを行うこと。

(3) 障害・災害対策

ア 本業務で使用するサーバー及びネットワーク機器等については、冗長化等によりシステム障害や災害等による影響を退避できるための措置が講じられていること。

イ 万一、システム障害や災害などによりシステム機能が中断した場合においても、速やかに復旧できる仕組みや体制が確保されていること。

(4) その他

別紙「個人情報の取扱いに関する特記事項」及び「情報セキュリティの確保に関する遵守事項」の内容を遵守すること。

1.3 電子情報機器要件

(1) 電話機器

- ア 「8 (1) 受付番号」にかかると電話を着信し、応答できる機能を有すること。
「(別紙1) 鎌倉市庁舎入電実績 (R3.4-R6.10)」及び「(別紙2) 対象10課における通話時間実績」「(別紙3) 【市民課】コールセンター実証実験報告書」「(別紙4) 【環境センター】コールセンター実証実験報告書」を参考に、「10 サービス品質要件」及び「11 (4) 必要席数」を踏まえ、利用者からの電話応対に必要な席数分の電話機及び回線数を用意すること。
- イ 業務連絡用としてコールセンターの受付電話番号とは別回線の電話機を1台以上、業務スペース内に設置すること。
- ウ 全通話録音機能があり、録音した通話は容易に検索及び再生が可能であること。
また、録音の開始・停止は通話の開始・停止によって自動制御で録音できること。
- エ 電話機は多機能電話機とし、自動オンフック(受話器を置いたままの)発信、再ダイヤル、保留、転送処理などが容易に行えるようにすること。
- オ 電話機には、ヘッドセットなどを付加し、応対時に手が塞がらないようにすること。
- カ 着信した電話が着台しているオペレーター席に均等に分配され、効率的な対応が行えること。
- キ オペレーターが対応の後処理を行っている最中や休憩等で離席した際には、当該電話機には呼を着信させない機能を有すること。
- ク コールセンターの受付電話で応答した電話を本市の指定する番号(市代表電話や各担当課直通電話など)に転送できる機能を有すること。
- ケ ナビダイヤル(0570)、フリーダイヤル(0120)、携帯電話(070、080、090)への転送もできる機能を有すること。
- コ オペレーターの対応をリアルタイムにモニターできる機能を有すること。
- サ 着信呼数や応答呼数、応対時間などの件数など、コールセンターの品質管理に必要なデータを取得できること。
- シ 通話ログ及び通話録音データは、3か月以上保存、管理できること。また、本市から求められた場合には、通話録音データを提出すること。
- ス JATE等の規格に適合している製品であること。

(2) 音声自動応答装置(IVR)

- ア 利用者が問い合わせ内容に応じた選択ができるよう、振り分け等のガイダンス機能を有すること。
- イ 運営時間外には、音声自動応答装置(以下「IVR」という。)により受付時間外の音声アナウンスを流す機能を有すること。
- ウ 電話の積滞時(待ち呼)には、IVRにより混雑時用の音声アナウンスを流すとともに音声ガイダンスにより待ち合わせ呼として保ち、オペレーターの空いた順に着

信させる機能を有すること。

エ 本市の指定するイベント等について、本市が指定する時間帯（受付時間外及び積滞時）にイベント開催情報の音声アナウンスを流す機能を有したイベント開催情報専用ダイヤルなどの別番号を設けて運用を行うこと。ただし、同一日において最低8件以上のイベントに対応し、それぞれ開催、中止、順延などの最低10種以上の開催情報等のアナウンス設定が可能な機能及び拡張性を有するとともに、本市の指示に従い速やかに設定の変更、削除が行えること。

(3) オペレーター端末機器

ア 「(別紙1) 鎌倉市庁舎入電実績 (R3. 4-R6. 10)」及び「(別紙2) 対象10課における通話

時間実績」「(別紙3)【市民課】コールセンター実証実験報告書」「(別紙4)【環境センター】コールセンター実証実験報告書」を参考に、「10 サービス品質要件」及び「11 (4) 必要席数」を踏まえ、利用者からの電話応対に必要な席数分のオペレーター端末機器を用意すること。

イ 各オペレーター端末機器は、業務で利用する各システムの操作及びインターネットの検索、閲覧ができる環境を用意すること。

ウ 各システムの操作及びホームページの検索、閲覧等がレスポンスよく操作でき、画面の閲覧性に優れている性能を有すること。

エ オペレーターが端末機を操作する際のタイプ音が利用者に聞こえない対策を施すこと。

オ インターネットへの接続にあたっては、ブロードバンド回線を用意すること。

カ Microsoft Word 及びExcel、Power Point、PDF で作成された資料を閲覧できること。

(4) その他の機器

ア 業務に必要な資料等を紙で出力するために、業務スペース内にプリンターを1台以上用意すること。

イ 紙資料をデータ化(PDF形式)するためのスキャナー等を業務スペース内に用意すること。

1.4 監査の協力

本市が実施する監査において、資料やデータの提出を求める場合や、現場視察などの対応を要請する場合については、適切かつ積極的に協力すること。

また、監査の結果、是正措置が必要な場合においては、本市と協議のうえ、適切な措置を講じること。

1.5 業務終了時の要件

本契約期間の満了等に伴い、受注者が本業務を終了する際には、次に示す必要な業務

を行うこと。

(1) 次期受注者への業務の引き継ぎ

ア 引き続きコールセンターの運営業務が円滑に行えるよう、資料や業務処理の手順などについて、次期受注者に対し必要な引き継ぎを行うこと。

イ 受注者のシステムに登録されたデータの出力や提供など、次期受注者に対して必要な支援を行うこと。また、データ移行にかかる抽出経費は、当該年度の委託経費に含めることとする。

ウ 引き継ぎの内容や方法、日程等については、本市及び受注者ならびに次期受注者との協議のうえ決定するものとする。

(2) データ及び資料等の破棄

ア 通話録音データ及び対応記録データ、講座・教室等の申込受付データ、FAQデータ、職員録データについては、上記「15 (1) 次期受注者への業務の引き継ぎ」が完了し、受注者の運営期間が終了した際には、本市の承諾を得たうえで適切に削除すること。

イ 上記15 (2) アに示す以外の、受注者が作成したデータ及び本市が作成、提供したデータの取り扱いについては、本市と協議のうえ決定するものとする。

1.6 成果物の帰属関係

(1) 本委託業務の履行により受注者が作成し、発注者に納入した作成物の所有権・著作権（著作権法第27条及び第28条の権利を含む）は、発注者に帰属するものとする。受注者は、著作者人格権の行使をしないこと。

(2) 作成等に当たり、第三者の著作権等の権利に抵触した場合は、受注者の責任と費用をもって適正に処理すること。

(3) 作成物とは、受注者が発注者との協議の上に作成する一切の著作物等をいう。

1.7 業務全般における要件

(1) 本仕様書に規定するもののほか、本市の条例及び規則、その他関係する法令を遵守しなければならない。

(2) 受注者が本市に提出した企画提案書に記載した事項については、本仕様書に記載のない事項であっても、当該企画提案書に基づき誠実に履行すること。ただし、双方の記載に齟齬がある事項については、本市と協議し決定するものとする。

(3) 本市にとって最適な成果及び納品物が得られるよう、本市の立場に立ち誠実に業務を遂行すること。また、必要な事項について積極的な提案を行うこと。

(4) 受注者は、業務の全部を一括して第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。

(5) 受注者は、業務の一部を第三者に委託し、又は請け負わせようとするときは、あらかじめ、その理由を示した書面により発注者の承認を得なければならない。

(6) 本市が提供するすべての原票、資料、情報、貸与品等を、本市の承諾を得ずに複写ま

たは複製、第三者への開示または提供をしないこと。また、そのために必要な措置を講
じること。

- (7) 契約期間中、本市交換機設備等の変更が生じ、費用等が発生する場合には本市
と別途協議すること。
- (8) 業務を適正かつ円滑に実施するため、受注者と発注者は密に連絡調整を行うこと。
- (9) 本仕様書に定めのない事項及び疑義が生じた場合は、本市と協議し、決定するものと
する。

個人情報の取扱いに関する特記事項

(個人情報の保護に関する法律等の遵守)

第1条 受注者は、発注者の定める個人情報の保護に関する法律（以下「法」という。）及び鎌倉市情報セキュリティポリシー並びに個人情報のうち特定個人情報については行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律及び特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドラインに基づき、個人情報の取扱いに関する特記事項（以下「特記事項」という。）を遵守しなければならない。

(受託者の措置義務)

第2条 受注者は、法の規定に基づき、個人情報の適正な取扱いのため、次条以下に定める必要な措置を講じなければならない。

(責任体制の整備)

第3条 受注者は、個人情報の安全管理について、内部における責任体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

(作業責任者等の届出)

第4条 受注者は、個人情報の取扱いに係る作業責任者及び作業従事者並びに特定個人情報を取扱う場合にあっては特定個人情報を取扱う作業従事者を定め、本委託業務の着手前に書面により発注者に報告しなければならない。

2 受注者は、作業責任者を変更する場合は、事前に書面により発注者に申請し、その承認を得なければならない。

3 受注者は、作業従事者を変更する場合は、事前に書面により発注者に報告しなければならない。

(作業場所の特定)

第5条 受注者は、個人情報を取り扱う場所を特定し、業務の着手前に書面により発注者に報告しなければならない。

(身分証明書等の常時着用)

第6条 受注者は、作業責任者及び作業従事者に対して、受注者が発行する身分証明書等を常時携帯させ、事業者名を明記した名札等若しくは身分証明書等を着用させて本委託業務に従事させなければならない。

(教育の実施)

第7条 受注者は、個人情報保護及び情報セキュリティに対する意識の向上、仕様書及び特記事項に定める作業に従事する者が遵守すべき事項その他本委託業務の適切な履行に必要な教育及び研修を、作業に従事する者全員に対して実施しなければならない。

(守秘義務)

第8条 受注者は、本委託業務の履行により直接又は間接に知り得た個人情報をみだりに他人に知らせてはならない。契約期間満了後又は契約解除後も同様とする。

(再委託の禁止)

第9条 受注者は、発注者が承諾した場合を除き、本委託業務の第三者への委託(2以上の段階にわたる委託を含む。以下「再委託」という。)をしてはならない。

2 受注者は、個人情報の取扱いを伴う事務又は事業を再委託する場合は、事前に再委託先、再委託する業務の内容、再委託する理由、再委託先において取り扱う個人情報、再委託先における責任者及び従事者、再委託先における個人情報保護措置の内容並びに再委託先に対する管理及び監督の方法を記載した書面を発注者に提出して承諾を得なければならない。

3 前項の規定により、個人情報の取扱いを伴う事務又は事業の再委託を認められた者は、受注者と同様、本特記事項を遵守しなければならない。

(派遣労働者等の利用時の措置)

第10条 受注者は、本委託業務を派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者に行わせる場合は、正社員以外の労働者に本契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。

2 受注者は、発注者に対して、正社員以外の労働者の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

(個人情報の管理)

第11条 受注者は、本委託業務において利用する個人情報を保持している間は、次の各号の定めるところにより、個人情報の管理を行わなければならない。

(1) 施錠が可能な保管庫又は施錠若しくは入退室管理の可能な保管室で厳重に個人情報を保管すること。

- (2) 発注者が指定した場所へ持ち出す場合を除き、個人情報を定められた場所から持ち出さないこと。
- (3) 個人情報を電子データで持ち出す場合は、電子データの暗号化処理又はこれと同等以上の保護措置を施すこと。
- (4) 事前に発注者の承認を受けて、業務を行う場所で、かつ、業務に必要最小限の範囲で行う場合を除き、個人情報を複製又は複写しないこと。

(提供された個人情報の目的外利用及び第三者への提供の禁止)

第 12 条 受注者は、本委託業務において利用する個人情報について、本委託業務以外の目的で利用してはならない。また、発注者に無断で第三者へ提供してはならない。

(受渡し)

第 13 条 受注者は、発注者受注者間の個人情報の受渡しに関しては、発注者が指定した手段、日時及び場所で行った上で、発注者に個人情報の預り証を提出しなければならない。

(個人情報の返還、消去又は廃棄)

第 14 条 受注者は、本委託業務の終了時に、本委託業務において利用する個人情報について、発注者の指定した方法により、返還しなければならない。

(報告)

第 15 条 受注者は、発注者から、個人情報の取扱いの状況について報告を求められた場合は、直ちに書面により報告しなければならない。

(監査及び検査)

第 16 条 発注者は、本委託業務に係る個人情報の取扱いについて、本契約の規定に基づき必要な措置が講じられているかどうか検証及び確認するため、受注者及び再委託先に対して、監査又は検査を行うことができる。

2 発注者は、前項の目的を達成するため、受注者に対して必要な情報を求め、又は本委託業務の処理に関して必要な指示をすることができる。

(事故時の対応)

第 17 条 受注者は、本委託業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、その事故の発生に係る帰責の有無に関わらず、直ちに発注者に対して、当該事故に関わる個人情報の内容、件数、事故の発生場所、発生状況を発注者が別に定める書面により発注者に報告し、発注者の指示に従わなければならない。

2 受注者は、個人情報の漏えい等の事故が発生した場合に備え、発注者その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧、再発防止の措置を迅速かつ適切に実施するために、緊急時対応計画を定めなければならない。

3 発注者は、本委託業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

(損害賠償)

第 18 条 受注者の故意又は過失を問わず、受注者が本特記事項の内容に違反し、又は怠ったことにより、発注者又は第三者に対して損害が発生させた場合は、受注者は、発注者又は第三者に対して、その損害を賠償しなければならない。

情報セキュリティの確保に関する遵守事項

受注者は、コールセンター運營業務委託に係る作業の実施に際して、鎌倉市情報セキュリティポリシーにのっとり、次の事項を遵守しなければならない。

- 1 発注者の承諾を得て第三者（2以上の段階にわたる委託を含む。）に当該作業を行わせる場合は、その者より本事項についての誓約書を発注者宛に提出させること。
- 2 当該作業に係る作業責任者及び緊急時の連絡先を届け出ること。
- 3 鎌倉市が管理する施設内で当該作業を実施する場合は、あらかじめ作業従事者名を連絡し、作業実施の際には身分証明書を掲出すること。
- 4 コード、ID、パスワード等は不要となった時点で速やかに抹消すること。
- 5 知り得た非公開情報（文書、電磁情報、伝聞によるもので、個人情報及び非公開であることを発注者が明示したものをいう。）を他者に漏らさないこと。作業期間終了後も同様とすること。ただし、知り得た情報が公開情報になった場合は、この限りでない。
- 6 発注者から非公開情報を含む文書又は電磁情報の貸与を受けた際は、預り証を交付すること。
- 7 貸与された文書及び電磁情報は、当該作業の目的以外の使用及び他者への提供を行わないこと。ただし、事前に発注者の承諾を得た場合は、この限りでない。
- 8 非公開の電磁情報を搬送する際は、原則的に暗号化すること。暗号化が不可能な媒体又は暗号化が極めて困難な場合においては、専用車により搬送すること。
- 9 鎌倉市が管理する施設内におけるデータの持ち込み及び持ち出しに際しては、USBメモリ、SDカード、又はこれ以下のサイズの記録媒体を用いない。ただし、保守時において事前にウイルスチェックを行い、データに暗号化を施した場合は、この限りでない。
- 10 貸与された文書及び電磁情報は当該作業終了後、速やかに返却するとともに、その複製がある場合は、それを完全に廃棄すること。
- 11 実施した作業の内容については書面で報告すること。
- 12 作業期間中に発注者による報告要求があった場合、書面で報告すること。
- 13 作業実施に当たり情報セキュリティを確保するよう努め、作業従事者に対して情報の安全性に関する啓発・教育を施すこと。
- 14 修理に伴い記憶装置を交換するに際しては、記憶装置全体をNSA標準(米国国防総省NSA規格)による手法（同等以上の手法を含む。）で消去する、又は物理的に破壊することにより、情報を復元できない状態にし、その作業経過及び結果を書面で報告すること。
- 15 1から14に違反した行為で発注者に損害を与えた場合は、損害賠償及び必要と認める措置を行うこと。ただし、発注者が独自の判断で第三者に支払った金員、受注者の責めに帰すことのできない事由から生じた損害、天災地変等の不可抗力から生じた損害及び逸失利益については、賠償責任を負わないものとする。また、損害賠償額については、別途協議のうえ発注者、受注者合意した金額とするものとする。